

LAPIN HYVINVOINTIALUE IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUIDEN OMAVALVONTAOHJELMA

Vuosille 2023 ja 2024

Julkaisupäivämäärä: 20.4.2023

Versio 1.0

Hyväksyjä: Lapin hyvinvointialueen aluehallitus

Vastuuhenkilö: Ikääntyneiden palveluiden vastuualuejohtaja Annukka

Marjala

VERSIONHISTORIA

Päivämäärä	Versio	Muutos	Hyväksyjä ja päivämäärä
09.01.2023	1	Ensimmäinen versio	Aluehallitus 29.3.2022/133§



Sisällys

1. Johdanto.....	4
2. Omavalvonnan tavoitteet.....	6
3. Omavalvonnan muodot.....	6
3.1 Ennakoiva valvonta	6
3.2 Suunnitelmallinen valvonta	7
3.3 Reaktiivinen (jälkikäteinen) valvonta	7
3.4 Sopimusvalvonta	8
4. Viranomaisten välinen yhteistyö	8
5. Omavalvonnan johtaminen	8
5.1 Omavalvonnan tasot	9
5.2 Valvonnan toimeenpano.....	9
6. Valvonnan kohdentuminen	10
7. Ikääntyneiden palveluiden valvontaa ohjaava keskeinen lakiperusta.....	11
8. Palveluiden toteutumisen seuranta	13
9. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	13
10. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta ikääntyneiden palveluissa.....	14
10.1 Omavalvonta 2023	14
10.2 Omavalvonta 2024	15
10.3 Valvonnan painopisteet vuosina 2023 ja 2024	15
11. Valvonnan toimeenpano.....	16
12. Valvonnan tilastointi ja raportointi	17
Liitteet	17
Liite 1. Ikääntyneiden palvelujen omavalvonnan käsikirja	17



1. Johdanto

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystyöpalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

Ohjaus- ja valvontatehtäviin sisältyvät palveluntuottajien ohjaaminen, neuvonta ja koulutus sekä valvonta ja valvonnasta raportointi. Järjestäjän omavalvontaan sisältyvät mm. hyvinvointialueen ja palveluntuottajien omavalvonnassa varmistaminen, asiakas- ja potilasturvallisuuden valvominen ja asiakasosallisuudesta huolehtiminen.

Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin, kun omavalvonta ei riitä.

Vuoden 2023 ajan hyvinvointialuetta ohjaa **Järjestämislaki** (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021), jonka mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toimintansa omavalvonnassa erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista **omavalvontaohjelma**. Ohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään, miten edellä mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt **omavalvonta- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat**. Palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma tuottamiensa palvelujen osalta.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Jos yksityisen

palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettävä yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määrääjassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määrääjassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

Tämä omavalvontaohjelma sisältää Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden omavalvonnan periaatteet. Ohjelma konkretisoi lakisääteiset veloitteet ja yhdenmukaistaa valvonnan käytännön toteutuksen mahdollistaen vaikuttavan valvonnan toteuttamisen asiakkaiden parhaaksi. Ikääntyneiden palveluiden valvonnan käsikirjassa kuvataan tarkemmin valvonnan toteutustavat ja sisällöt Lapin hyvinvointialueella.

Ohjelma koskee kahta seuraavaa vuotta, ohjelmaa tullaan päivittämään vuoden 2023 aikana. Hyvinvointialueen valvontatehtävään kuuluu vielä vuonna 2023 lausuntojen antaminen yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavien yritysten lupahakemuksiin, lausunnot yksityisten ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen yrityksistä sekä terveydenhuollon ennakoiva valvonta. Vuoden 2024 alusta voimaantulevaksi suunniteltu Valvontalaki siirtää tämän ohjaus- ja neuvontatehtävän aluehallintovirastoille.



2. Omavalvonnan tavoitteet

Ikääntyneiden palveluiden omavalvontaohjelman tavoitteena on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta ja sitä kautta tuottaa lisäarvoa hyvinvointialueelle ja sen asukkaille. Omavalvontaohjelman tehtävänä on varmistaa, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Omavalvontaohjelman avulla yhdenmukaistetaan valvonnan toteuttamista, seuranta ja raportointia.

Palveluiden omavalvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan sekä hyvinvointialueen itsensä tuottamaa palvelua (eri yksiköt) että yksityistä palveluntuottajaa.

3. Omavalvonnan muodot

3.1 Ennakoiva valvonta

Ennakoivalla valvonnalla pyritään varmistamaan ennalta asianmukainen, laadukas ja tarpeita vastaava palveluiden järjestäminen ja ehkäisemään virheellisiä, epäasianmukaisia tai laadultaan riittämättömiä palvelukäytäntöjä. Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Palveluntuottaja valvoo palvelutuotantoaan omavalvonnan avulla. Omavalvonta on palveluntuottajan omaa ennakoivalvontaa, ja ensisijainen valvontamenetelmä kaikkien palveluiden kohdalla.

Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä ja siinä on kyse koko työyhteisön toteuttamasta jatkuvasta toiminnan laadun varmistamisesta ja kehittämisestä. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta.



Valvira on antanut sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevan määräyksen ja yksityisen terveydenhuollon palveluiden tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevan määräyksen. Terveydenhuoltolaissa on säädetty julkisen terveydenhuollon toimintayksikön velvollisuudesta laatia suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta.

3.2 Suunnitelmallinen valvonta

Ikääntyneiden palveluiden omavalvontaohjelman mukainen suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on palveluiden saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet.

Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Suunnitelmallinen valvonta koostuu säännöllisestä seurannasta, yhteydenpidosta ja tapaamisista. Valvonnan ensisijaisena tavoitteena on palveluyksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta. Suunnitelmallisella valvonnalla varmistetaan, että valvonnassa pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti kohdennetaan systemaattista valvontaa riskiperusteisesti.

Suunnitelmalliseen valvontaan kuuluvat sekä ennalta sovitut että ilmoittamattomat tarkastuskäynnit sekä sähköpostit ja puhelinkontaktit. Valvontaan voi myös kuulua tiedon kerääminen erilaisilla kyselyillä.

3.3 Reaktiivinen (jälkikäteinen) valvonta

Jälkikäteinen valvonta voi alkaa palvelusta saadun epäkohtailmoituksen, palautteen, muistutuksen tai kantelun seurauksena. Palvelun laatua koskeva huoli voi nousta esille myös muuta kautta, kuten sosiaali- tai potilasasiamieheltä, työntekijältä, omaiselta, lehtikirjoituksesta tms. HaiPro-ilmoituksia tarkastelemalla voidaan kohdentaa valvontatoimenpiteitä esiin nousseisiin asioihin. Jälkikäteinen valvonta voi käynnistyä myös suunnitelmallisen valvonnan jälkeen, jos herää huoli asioiden todellisesta tilanteesta.

Jälkikäteinen valvonta on luonteeltaan yksittäisten tapausten jälkivalvontaa, ja tilanteen korjaantuminen on varmistettava.



Myös jälkikäteisen valvonnan tavoitteena on ohjauksen ja neuvonnan antaminen, ettei vastaavaa tilannetta syntyisi uudelleen.

Tilanteen korjaantuminen on varmistettava.

3.4 Sopimusvalvonta

Sopimusvalvonta on palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen toteutumisen valvontaa. Se perustuu tarkasti sopimukseen kirjattuihin ehtoihin ja sillä varmistetaan, että asiakkaat saavat sen palvelun, mistä on sovittu.

Sopimusvalvontaa toteutetaan joko suunnitelmallisten valvontakäyntien yhteydessä tai erillisenä valvontatoimenpiteenä. Valvontaa suorittava henkilö perehtyy sopimuksen/palvelusetelissäntökirjan sisältöön etukäteen ja tarkistaa samalla käynnillä myös sopimuksen mukaisten velvoitteiden toteutumisen.

Asiakaskohtainen suoramarkintasopimus tarkistetaan samalla tavoin kuin muut sopimukset.

4. Viranomaisten välinen yhteistyö

Aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan hyvinvointialueen järjestämistä vastuulle kuuluvien palveluiden lainmukaisuutta ja antaa valvontaan liittyvää ohjausta.

Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa valvonnan ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhteensovittamisessa ja yhdenmukaistamisessa. Mikäli palveluiden valvontaa tehtäessä tulee ilmi tärkeitä ja laajakantoisia asioita tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä koskeva valvonta-asia, tulee tällöin olla Valviraan yhteydessä.

Palveluja valvovalle viranomaiselle (Avi/Valvira) on ilmoitettava välittömästi palveluntuottajan tai alihankkijan toiminnassa ilmenneistä asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja puutteista.

Hyvinvointialueen valvontaviranomaisen on lähetettävä laatimansa tarkastuskertomukset tiedoksi valvontaviranomaiselle (Avi).

Lääkelain valvonta kuuluu lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen (Fimea) vastuulle. Fimealle ilmoitetaan myös lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteet.

5. Omavalvonnan johtaminen



5.1 Omavalvonnan tasot

Omavalvontaa toteutetaan kolmella tasolla.

1. Henkilöstön omavalvonta tarkoittaa mm. sitä, että työssä noudatetaan lakeja ja ohjeita, pidetään huolta omasta osaamisesta, otetaan vastaan asiakaspalautetta, tunnistetaan asiakastyöhön liittyvät riskit, suunnitellaan palvelu- ja hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa, toteutetaan tehtyä suunnitelmaa sekä parannetaan jatkuvasta yksikön toimintakäytäntöjä asiakkaan parhaaksi.

2. Palveluntuottajan/yksikön omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, valvontaohjelmien ja laatusuosituksen sekä palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Toimintayksikölle on laadittu kirjallinen omavalvontasuunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja riskiä aiheuttavat tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan nopeasti. Omavalvontasuunnitelmassa ja siihen liittyvissä asiakirjoissa kuvataan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi suunnitellut menettelyt.

3. Palvelun järjestäjän omavalvonnan kokonaisuus kuvataan Lapin hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa. Aiemmin palvelun järjestäjän omavalvontaa kutsuttiin valvonnaksi. Uudessa lainsäädännössä myös tätä kutsutaan omavalvonnaksi.

5.2 Valvonnan toimeenpano

Kokonaisvastuu ikääntyneiden palveluiden laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta on sosiaalihoitajalla, johtajaylilääkärillä terveyspalvelujen osalta ja ikääntyneiden palveluiden vastuualuejohtajalla, jotka seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Alueiden vastuuyksikköjohtajat, palvelupäälliköt ja yksiköiden lähiesihenkilöt vastaavat laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta yksiköidensä osalta. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään.

Johdon tehtävät:

Varmistaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen edellytykset. Raportoida omavalvonnan toteutumista osana vuosittaista toiminnan raportointia.

Esihenkilöiden tehtävät:

Laatia palveluyksikkönsä omavalvontasuunnitelma yhdessä henkilöstön kanssa ja valvoa sen toteuttamista. Päivittää omavalvontasuunnitelma tarvittaessa, vähintään kuitenkin



kerran vuodessa. Esihenkilöt raportoivat yksikön omavalvonnan toteutumisesta osana vuosittaista toiminnan raportointia palvelualueensa johdolle.

Henkilöstön tehtävät:

Osallistua palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaan, toteuttaa sitä sekä raportoida havaitsemistaan puutteista ensisijaisesti omalle esihenkilölleen.

Hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamisen varmistamiseksi on Lapin hyvinvointialueella valvontaosaaminen keskitetty. Keskitetty valvontaosaaminen varmistaa objektiivisen ja riippumattoman omavalvonnan toteutumisen. Valvontatehtävää tekevien viranhaltijoiden sijoituessa erilleen palvelutuotannosta poistuvat valvontatehtävää tekevien mahdolliset jääviysongelmat. Valvonnan asiantuntijat koordinoivat omavalvonnan eri osa-alueita ja tukevat omavalvonnan toteuttamista ohjauksen ja neuvonnan avulla.

[Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma](#)

6. Valvonnan kohdentuminen

Valvonnan keskeiset painopistealueet määritellään Valviran valvontaohjelmassa. Keskeisiä riskejä sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvinvointialueen aloittaessa ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen saatavuus 24/7 sekä niiden alueellinen tasapuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen.

Valvontaa kohdistetaan hyvinvointialueella olevaan sosiaali- ja terveydenhuollon omaan palvelutuotantoon, sekä yksityiseen palvelutuotantoon mukaan lukien palveluseteliyritykset. Lisäksi valvotaan niitä Lapin hyvinvointialueella olevia tai hyvinvointialueen ulkopuolella olevia yksiköitä, joihin hyvinvointialue on sijoittanut ikääntyneitä asiakkaitaan.

Valvontaa kohdennetaan erityisen tuen tarpeessa oleville asiakasryhmille.

Ikääntyneiden palveluiden omavalvonnan käsikirjassa määritellään konkreettisesti, miten valvontaa tehdään ja mihin valvonnassa keskitytään. Valvontasuunnitelman laatimisessa käytetään apuna edellisen vuoden valvontakertomuksia ja riskiluokituksia. Valvonnan kohdistamisessa käytetään hyödyksi seuraavalla alla olevaa riskiluokitusta ja huomioidaan sekä kansalliset, että alueelliset valvonnan painopistealueet.

Riskiluokat:

1. Tihennetty valvontatarve

Valvontaa tehdään useamman kerran vuodessa



- valvontahistoria osoittaa valvontatarpeen
- omavalvonnassa merkittäviä puutteita
- epäkohtailmoituksia, yhteydenottoja

2. Säännöllinen valvonnan tarve

Valvontaa tehdään vuosittain

- ympäri vuorokautisen asumispalvelun kohteet
- kotihoidon palvelut
- valvontahistoriassa ei puutteita
- palvelun laajuus on monipuolinen/suuri

3. Harvennettu valvonnan tarve

Valvontaa tehdään tietopyynnön avulla joka toinen vuosi.

- valvontahistoria ei anna aihetta tehostettuun valvontaan
- palvelun laajuus on yksinkertainen/pien (esim. sosiaalihuollon tukipalvelut)

7. Ikääntyneiden palveluiden valvontaa ohjaava keskeinen lakiperusta

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetun lain (vanhuspalvelulaki) 19 §:n mukaisesti iäkkäälle henkilölle annettavien sosiaali- ja terveystalveluiden on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Lain 25 §:ssä määrätään ilmoitusvelvollisuudesta. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö taikka hyvinvointialueen sosiaalitoimen tai pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Lain 14 §:n mukaan pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveystalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Iäkkäille avio- ja avopuolisolle on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä. Lain 21 §:n mukaisesti toimintaa on johdettava toimintayksikössä siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työtteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.



Vanhuspalvelulain mukaan toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut. Toteutuneen henkilöstömitoituksen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosuunnittelu ja joka toimii yhden esihenkilön alaisuudessa, on oltava vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti 1.4.2023 lähtien.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon. Huomioon on myös otettava asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta. (**Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §**).

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitettuna ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalivyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää palvelujen toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä.

Terveydenhuoltolain 8 §:n mukaan terveydenhuollon toiminnan täytyy perustua näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan tulee olla laadukasta, asianmukaisesti toteutettua ja turvallista. Terveydenhuoltolain 6 luvussa säädetään muun muassa hoitoon pääsystä ja kiireettömän hoidon hoitopaikan valinnasta. Potilasturvallisuuteen sisältyvät hoidon turvallisuus, lääkehoidon turvallisuus sekä lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuus.

[Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista](#)

[Sosiaalihuoltolaki](#)

[Terveydenhuoltolaki](#)



8. Palveluiden toteutumisen seuranta

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluiden toteutumista seurataan samoilla perusteilla riippumatta siitä tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankkiiko se palvelut muulla tavoin. Palveluiden seurannan yhdenvertaisuus edellyttää, että hyvinvointialue kuvaa tuottamansa tai hankkimansa palvelut.

Hyvinvointialueen hankkiessa palvelut yksityisiltä palveluntuottajilta, palveluiden seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Hyvinvointialue seuraa asiakas- ja potilasturvallisuutta poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitusten avulla. Kunkin palveluntuottajan on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan poikkeamailmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi hyvinvointialueelle.

Asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla.

Asiakkaan oikeuksiin kuuluvat muistutukset ja kantelut palvelujen toteutumisesta kuuluvat hyvinvointialueen vastattavaksi, ja tämä tulee kuvata omavalvontasuunnitelmassa.

Omavalvontaohjelman seurannassa myös asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemusten seuraamisella on tärkeä rooli. Asiakkaiden oikeuksien toteutumista seuraavat aktiivisesti potilas- ja sosiaaliasiamies.

9. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Poikkeamailmoitusten perusteella havaittujen epäkohtien korjaaminen tulee tapahtua ensisijaisesti palveluntuottajan toimesta. Kysymys on ennakkolliseen valvontaan painottuvista toimista. Tarkoituksena on näillä toimilla turvata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan ja potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa.

Sosiaalihuoltolaissa, tulevassa Valvontalaissa sekä Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä on säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Valvontalaissa esimerkiksi säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet tulee palveluntuottajan ilmoittaa



hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisoin keinoin.

Palveluntuottajien on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan.

10. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta ikääntyneiden palveluissa

Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava sekä omia, että ostopalveluntuottajiaan ja näiden alihankkijoita sekä muita alueellaan toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia. Valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa valvoo entistä selkeämmin järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue.

Palvelujen valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin.

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun ja saatavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan yksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja se täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen vaatimukset. Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen sote-valvojien, palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten aluehallintoviraston ja Valviran välillä.

Yksityiset ja hyvinvointialueen itsensä tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt tullaan rekisteröimään samaan valtakunnalliseen palveluntuottajia koskevaan Soteri-rekisteriin.

10.1 Omavalvonta 2023

Hyvinvointialueen valvontaan vuonna 2023 kuuluu oman toiminnan, yksityisten palvelujen tuottajien sekä hyvinvointialueen ulkopuolelta ostettujen palvelujen ohjaus, neuvonta ja valvonta. Hyvinvointialueen toteuttamaan valvontaan kuuluvat vielä vuonna 2023 lausuntotehtävät ilmoituksenvaraisten ja luvanvaraisten palveluntuottajien osalta.



Jokaisella Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluja tuottavalla yksiköllä on oltava ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

Hyvinvointialueella toimiviin sosiaalihuollon yksiköihin (yksityiset luvanvaraiset) tehdään ennalta ilmoitettu valvontakäynti. Sosiaalihuollon yksiköiden rajattujen lääkevarastojen tarkastus tehdään vuosittain.

Eri palveluntuottajien kanssa toteutetaan tuottajatapaaminen vuonna 2023.

Vuoden 2023 aikana jalkautetaan käytäntöön Ikäystävällinen Lappi hankkeessa laadittuja yhtenäisiä valvonnan toimintamalleja.

10.2 Omavalvonta 2024

Valvontalain astuessa voimaan sosiaali- ja terveystalvotuja tuottavat yksityiset ja julkiset palveluyksiköt rekisteröivät tietonsa Soteri-rekisteriin. Julkisen palveluntuottajan osalta Valvontalaissa on siirtymäaika rekisteröitymisestä vuoden 2026 alkuun.

Hyvinvointialueen tai palveluntuottajan tulee pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriote myös silloin, kun henkilö otetaan sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden hoitoa tai muuta huolenpitoa. Vuoden 2023 loppuun saakka tämä velvoite koskee vain alaikäisten kanssa työskenteleviä.

Hyvinvointialueella toimiviin sosiaalihuollon yksiköihin (yksityiset luvanvaraiset) tehdään ennalta ilmoitettu valvontakäynti. Sosiaalihuollon yksiköiden rajattujen lääkevarastojen tarkastus tehdään vuosittain

Toteutetaan tukipalveluntuottajien valvonta sähköisen kyselyn avulla. Sosiaalihuollon tukipalveluyrittäjien pääsyä Soteri-rekisteriin vuonna 2024 edistetään.

10.3 Valvonnan painopisteet vuosina 2023 ja 2024

Hyvinvointialueen valvonnan painopisteet noudattavat Valviran ja aluehallintoviraston määrittelemiä valtakunnallisia valvontaohjelman painopisteitä.

1. Henkilöstömitoituksen ja -rakenteen sekä osaamisen toteutuminen
2. Henkilöstön kielitaitovaatimusten toteutuminen
3. Turvallisen lääkehoidon toteutuminen
 - uudistunut Lääkehoitolaki (1258/2021)
 - [Turvallinen lääkehoito-opas 2021](#)
4. Asiakkaiden ja potilaiden ravitsemussuositusten toteutuminen ympärivuorokautisissa yksiköissä
 - [Ikääntyneiden ruokasuositus 2020](#)



5. Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen
6. Asiakassuunnitelmien/palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden ja toteutumisen tarkastelu

11. Valvonnan toimeenpano

Ikääntyneiden palveluja koskeva valvonta edellyttää toimeenpanon kannalta omavalvontaohjelman ja toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmien laatimista/päivittämistä. Valvonnan toteuttamisen menettelyt kuvataan tämän ohjelman liitteenä olevassa Valvonnan käsikirjassa.

Alla oleva taulukko kuvaa valvonta- ja ohjauskohteiden tämänhetkistä määrää. Taulukosta puuttuvat kotiin annettavat tukipalvelut, koska tietoja ei ole käytettävissä. Ei ympärivuorokautisten asumispalveluiden määrä on tarkistamaton.

Taulukko 1. Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden valvonta- ja ohjauskohteet (toimipaikat) vuoden 2022 tietojen perusteella.

Palvelu	Itä-Lapin alue	Pohjois-Lapin alue	Lounais-Lapin alue	Kaakkois-Lapin alue	Yhteensä Hva
1)Lapin hyvinvointialueella sijaitsevat ikääntyneiden yksityiset ympärivuorokautiset palveluasumisen yksiköt	6	5	14	20	45
2)Lapin hyvinvointialueella sijaistevat omat ikääntyneiden ympärivuorokautiset palvelut (ml. laitoshoidon)	6	13	17	8	44
1)Lapin hyvinvointialueella sijaitsevat ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalihuollon palvelut (pl. tukipalvelut)	7	12	31	32	82
2) Lapin hyvinvointialueen omat kotiin annettavat palvelut (tiimien määrä)	11	13	18	11	52
2)Lapin hyvinvointialueen omat ei ympärivuorokautiset asumispalvelut (tarkistamaton, kaikki kohteet eivät ole tiedossa)	4	7	8	4	23



2) Lapin hyvinvointialueella sijaitsevat ikääntyneiden perhehoitokodit	3	4	3	1	11
Yhteensä	37	54	91	76	258

Lähteet: 1) AVI:n rekisteri 2) HVA:n valmistelun tiedonkeruu

12. Valvonnan tilastointi ja raportointi

Valvontakäynnistä laadittavan raportin on oltava kattava, ja se on toimitettava lyhyellä viiveellä palveluntuottajalle ja muille osalliselle. Jos valvontakäynnillä ilmenee jatkotoimenpiteitä vaativia asioita, niihin tulee reagoida.

Vuoden aikana tehtävät valvontakäynnit tilastoidaan. Tilastoinnissa erotellaan ennakoiva, suunnitelmallinen ja jälkikäteinen valvonta sekä epäkohtailmoitukset ja reklamaatiot.

Valvonnan asiantuntijat laativat valvonnan toteutumisesta yhteenvetoraportin. Valvonnasta raportoidaan yhteenvetona kuluneen vuoden aikana tehdyt ohjaus- ja valvontakäynnit. Raportoinnissa kuvataan vaaditut toimenpiteet, niiden toteutuminen ja seuranta. Tämän lisäksi raportoidaan valvonnan vaikuttavuudesta eli siitä, millaisiin asioihin yksiköissä on tehty muutoksia valvontakäyntien seurauksena.

Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ohjaavat seuraavan vuoden toimintaa ja valvonnan painopistealueita. Valvonnassa kerättyä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Lapin hyvinvointialueen valvontakäyntien julkiset valvontatiedot julkaistaan hyvinvointialueen internetsivuilla. Ikääntyneiden palveluiden omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle osana hyvinvointialueen toiminnan raportointia.

Liitteet

Liite 1. Ikääntyneiden palvelujen omavalvonnan käsikirja